

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MODELOMO KECAMATAN TILAMUTA KABUPATEN BOALEMO

Yuliana Sadiki¹, Arifin Tahir², Fenti Prihatini Tui³

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email : yulianasadiki16@gmail.com

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modelomo Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. Dilihat dari aspek: (1) akuntabilitas, (2) transparansi, (3) keterbukaan, (4) aturan hukum. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modelomo sudah berjalan dengan baik, namun belum optimal. Hal ini terlihat dari akuntabilitas, pemerintah desa telah melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya, mengikuti standar operasional prosedur (SOP) serta membuat laporan pertanggungjawaban secara rutin. Namun, masih terdapat aparatur desa yang belum mampu mengoperasikan fasilitas yang tersedia sehingga pelaksanaannya perlu ditingkatkan. Transparansi juga masih menghadapi kendala, karena kurangnya informasi yang dapat diakses masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi. Sementara itu, keterbukaan sudah berjalan baik, terlihat dari adanya ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan pengaduan terhadap pelayanan publik. Aturan hukum telah terlaksana dengan baik, di mana aparatur desa bekerja sesuai dengan regulasi yang berlaku, memanfaatkan aplikasi pengawasan, serta memberikan pelayanan secara adil tanpa diskriminasi.

Kata kunci: *Penerapan Good Governance; Pelayanan Publik.*

Implementation of Good Governance Principles in Public Services at the Modelomo Village Office, Tilamuta District, Boalemo Regency

Abstract

This study aims to determine how the principles of good governance are applied in public services at the Modelomo Village Office, Tilamuta District, Boalemo Regency. Viewed from the aspects of: (1) accountability, (2) transparency, (3) openness, (4) the rule of law. This study uses a qualitative descriptive method with data collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of the principles of good governance in public services at the Modelomo Village Office has been running well, but not yet optimal. This can be seen from accountability, the village government has carried out its duties in accordance with its functions and responsibilities, followed standard operating procedure (SOP) and made accountability reports regularly. However, there are still village officials who have not been able to operate the available facilities so that its implementation needs to be improved. Transparency also still faces obstacles, due to the lack of information accessible to the public regarding service procedures and administrative requirements. Meanwhile, openness has been running well, as seen from the availability of space for the public to convey criticism, suggestions, and complaints regarding public services. The rule of law has been implemented effectively, with village officials working in accordance with applicable regulations, utilizing monitoring applications, and providing services fairly and without discrimination.

Keywords: *Implementation of Good Governance; Public Services.*

1. PENDAHULUAN

Good governance merupakan suatu konsep yang lahir sebagai respons terhadap rendahnya efektivitas kinerja pemerintah dalam mengelola urusan publik. Konsep ini menekankan pentingnya setiap warga negara menjadikan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui penerapannya, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat, memperkuat legitimasi, serta mewujudkan sistem pemerintahan yang berjalan lebih optimal dan efisien. *Good governance* menjadi prasyarat yang harus diterapkan oleh setiap pemerintah demi terwujudnya aspirasi masyarakat agar tercapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara (Masloman, 2022).

Good governance dapat terwujud bila dibangun diatas kepercayaan tiga pilar pendukungnya yaitu negara, sektor swasta, dan masyarakat (Dahlia, 2023). Menerapkan prinsip *good governance* dapat dilaksanakan secara sistematis dan sesuai berdasarkan daya tampung masyarakat dan pemerintah. Sedarmayanti dalam (Tahir, 2022) menjelaskan bahwa unsur utama yang bercirikan tata kelola pemerintahan yang baik ada empat yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum yang ditegakkan secara adil serta mudah memperoleh informasi. Dalam ranah pelayanan publik, penerapan *good governance* berarti bahwa setiap proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan, informasi terkait prosedur dan persyaratan harus terbuka, dan masyarakat diberikan ruang untuk menyuarkan aspirasi maupun keluhan mereka.

Di Indonesia, penguatan *good governance* semakin mengemuka sejak era reformasi dan otonomi daerah, ketika tuntutan terhadap pemerintahan yang bersih, transparan, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) semakin menguat. Hal ini tertuang dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah membuka peluang yang lebih besar untuk melaksanakan dan mewujudkan asas desentralisasi dan dekonsentrasi serta prinsip otonomi daerah itu sendiri. Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan dari pegawai pemerintah semakin populer. Hal ini terkait dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang terus berkembang. Dalam hal layanan, masyarakat tidak lagi menyukai pelayanan yang rumit, lama, dan berisiko karena rantai birokrasi yang panjang (Tui, 2019).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa masyarakat berhak menerima pelayanan publik yang berkualitas, sementara penyelenggara layanan wajib memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku, baik berupa jasa, barang, maupun layanan administratif. Meningkatnya dorongan demokratisasi dan penegakan hak asasi manusia turut memunculkan tuntutan akan pelayanan publik yang lebih baik dan berlandaskan prinsip-prinsip *good governance*. Masyarakat mendirikan negara, dan birokrasi harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud di sini mencakup berbagai kebutuhan masyarakat yang sebenarnya diharapkan, bukan hanya kebutuhan individu (Tahir & Lamakaraka, 2023).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi *good governance* dalam pelayanan publik, misalnya oleh Susanto & Setiawan (2024) dengan judul penelitian Pelaksanaan *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *good governance* dalam pelayanan publik sudah cukup baik tetapi masih ada kekurangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas seperti ketika sudah waktunya jam operasional Kantor Desa tetapi masih ada petugas pelayanan yang tidak masuk atau datang terlambat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Tahir, 2022) dengan judul penelitian implementasi prinsip *good governance* terhadap efektifitas pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil hasilnya menunjukkan bahwa proses penyelesaian dokumen sering melewati batas waktu SOP, penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan secara mudah dan jelas, partisipasi masyarakat yang berkepentingan mempunyai kesempatan untuk memperoleh informasi dan tanggapan yang baik dari pegawai, setiap pelanggaran disiplin kerja yang dilakukan pegawai akan diberikan sanksi sesuai dengan aturan hukum.

Selain itu, (Bahrudin & Hidayat, 2023) dengan judul Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* sudah cukup baik. Akuntabilitas tercermin melalui koordinasi yang baik, komunikasi yang efektif, dan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi serta kemudahan akses terhadap layanan. Prinsip demokrasi diterapkan dengan melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan dan menyediakan mekanisme penanganan keluhan masyarakat. Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan ketiga prinsip tersebut meliputi komunikasi yang efektif, ketersediaan sumber daya yang memadai, dan penerapan SOP yang jelas.

Penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Beberapa kajian terdahulu memiliki tema yang serupa, namun penelitian ini memiliki fokus dan arah pembahasan yang berbeda untuk menjaga keaslian dan menghindari kesamaan. Berdasarkan hasil telaah, penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti penerapan prinsip *good governance* pada tingkat kabupaten dan kecamatan, dengan fokus pada efektivitas, efisiensi, serta faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik. Celah penelitian muncul ketika fokus kajian lebih banyak diarahkan pada level pemerintahan di atas desa, sementara implementasi *good governance* di tingkat desa, yang justru bersentuhan langsung dengan masyarakat, belum banyak dieksplorasi secara komprehensif.

Dalam konteks ini, terdapat peluang untuk mengkaji lebih dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat desa, Fokus penelitian ini adalah pada penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Desa Modelomo Kecamatan Talamuta Kabupaten Boalemo dengan pendekatan baru yang belum banyak digunakan pada penelitian sebelumnya. Pendekatan baru yang dimaksud adalah

menyoroti secara empiris hambatan penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi, serta kemampuan aparatur desa dalam mengelola sarana pelayanan.

Desa merupakan arena yang strategis untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* karena menjadi garda terdepan pelayanan publik. Peran desa tidak hanya sebatas administrasi, tetapi juga mencakup pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup. Sesuai Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa menetapkan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakasa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan didukung oleh kesejajaran, keseimbangan, dan kepercayaan antar elemen *governance* di desa, pemerintahan demokratis (partisipatif, akuntabel, transparan, dan responsif) dapat menjadi lebih kokoh, sah, dan efektif. Oleh karena itu, pemerintahan desa harus melakukan perubahan besar dalam birokrasi untuk meningkatkan pelayanan (Mozin & Isa, 2023).

Desa Modelomo di Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo merupakan salah satu desa dengan karakteristik sosial-ekonomi yang cukup beragam. Penduduknya didominasi oleh kelompok usia produktif dengan mata pencaharian utama sebagai petani, nelayan, pedagang kecil, dan sebagian sebagai pegawai di sektor formal. Keberagaman latar belakang sosial dan ekonomi tersebut menuntut hadirnya pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Desa Modelomo, antara lain belum tersedianya informasi pelayanan yang memadai, ketidakjelasan standar waktu penyelesaian layanan, dan keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi.

Selain itu, dari sisi kapasitas sumber daya manusia, tidak semua aparatur desa memiliki kemampuan yang setara dalam mengoperasikan perangkat teknologi seperti komputer, aplikasi administrasi, dan sistem informasi berbasis digital. Hal ini menyebabkan proses pelayanan masih cenderung *person dependent*, yaitu bergantung pada individu tertentu yang menguasai teknologi. Akibatnya, kontinuitas dan konsistensi pelayanan dapat terganggu ketika aparatur yang bersangkutan tidak berada di tempat. Situasi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan menghambat terbangunnya citra positif pemerintah desa.

Menghadapi fenomena di atas, penelitian ini penting dilakukan karena dapat membantu pemerintah Desa Modelomo dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Selain itu, dapat menjadi bahan pertimbangan kedepannya bagi pemerintah setempat, serta membantu menjawab isu-isu yang terjadi dimasyarakat. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan, pemerintah desa dapat menyusun kebijakan dan prosedur yang lebih tepat sasaran, meningkatkan koordinasi antarpetugas, serta memastikan penggunaan sumber daya lebih optimal.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori menurut Sedarmayanti dalam (Lutfianti, 2023), yang mencakup empat indikator utama. Pertama, akuntabilitas, yaitu tindakan aparatur pemerintah untuk mempertanggungjawabkan pelayanan yang mereka berikan. Kedua, transparansi, yaitu memberikan informasi yang jelas tentang biaya, waktu penyelesaian, dan prosedur pelayanan, serta memastikan kemudahan akses terhadap informasi layanan publik. Ketiga, keterbukaan, membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan kritik terhadap pemerintah. Keempat, aturan hukum, menekankan penegakan hukum yang tegas, konsisten, dan tidak diskriminatif.

Rumusan masalah dalam kajian ini adalah: penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modelomo Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. Secara khusus, penelitian ini mengkaji empat aspek utama, yaitu: bagaimana akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan penegakan aturan hukum diinternalisasikan dalam proses pelayanan publik di desa tersebut.

Tujuan dari artikel ini adalah untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modelomo, dengan kerangka prinsip-prinsip *good Governance*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan literatur administrasi publik, sekaligus menjadi bahan masukan praktis bagi pemerintah desa dalam memperbaiki kualitas tata kelola pelayanan publik.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguraikan secara mendalam tentang Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Modelomo Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. Pendekatan deskriptif ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang objektif dan faktual mengenai situasi yang ada di lapangan. Lokasi penelitian berada di Desa Modelomo Kecamatan Tilamuta Kabupaten Boalemo. Penentuan lokasi dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa Desa

Modelomo memiliki karakteristik pelayanan publik yang cukup kompleks, serta sedang berupaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa.

Prosedur penelitian dilakukan dengan mengamati secara langsung realitas yang terjadi, kemudian menganalisisnya dengan membandingkan hasil temuan di lapangan dengan teori-teori yang relevan. Dari proses tersebut, peneliti kemudian menarik kesimpulan. Adapun tahapan dalam pelaksanaan penelitian ini terdiri dari tiga bagian utama, yaitu: 1). Tahap persiapan, 2). Tahap pelaksanaan penelitian dan analisis data, 3). Tahap penyusunan laporan penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data Primer dalam penelitian ini bersumber dari wawancara langsung dengan 13 informan yang terdiri dari Kepala Desa, staf, dan masyarakat di kantor Desa Modelomo. Data sekunder yaitu dari berbagai dokumen resmi, seperti profil desa, struktur organisasi pemerintahan desa, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, serta sumber lainnya yang dapat mendukung data yang diperlukan dalam melakukan proses penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: (1) observasi partisipatif pasif, di mana peneliti hadir di lokasi pelayanan untuk mengamati perilaku pelayanan para aparat di kantor desa modelomo kecamatan tilamuta kabupaten boalemo; (2) wawancara mendalam semi-terstruktur, yang memungkinkan peneliti menggali pengalaman dan persepsi informan mengenai prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan publik; dan (3) studi dokumentasi digunakan untuk menyaring informasi yang tersaji dalam bentuk dokumen, seperti kebijakan tertulis, mekanisme dan prosedur terkait penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2022). Teknik ini terdiri dari beberapa langkah, yaitu: (1) reduksi data, dilakukan melalui proses seleksi yang berfokus pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan tertulis; (2) penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis, sehingga memudahkan peneliti dalam melihat pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul; dan (3) penarikan kesimpulan, di mana peneliti membuat rumusan kesimpulan dari setiap fokus dan sub fokus.

3. PEMBAHASAN dan HASIL

Berdasarkan hasil temuan penelitian mengenai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Modelomo, yang dibahas menggunakan indikator menurut Sedarmayanti dalam (Lutfianti, 2023) dalam empat subbagian utama: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Setiap subbagian menggabungkan temuan empiris di lapangan dengan kerangka teori administrasi publik, sehingga memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai praktik tata kelola yang berlangsung di desa.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam konteks pemerintahan desa berkaitan dengan sejauh mana aparaturnya mampu mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya publik kepada masyarakat maupun otoritas yang lebih tinggi. Sementara itu Sedarmayanti dalam (Fahmi et al., 2024) akuntabilitas digambarkan sebagai suatu jenis komitmen untuk memikul tanggung jawab atas berhasil tidaknya misi organisasi dengan mencapai tujuan yang telah ditentukan dan disusun secara berkala.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan prinsip akuntabilitas di Kantor Desa Modelomo sudah berjalan dengan baik, dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparaturnya desa bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, serta aparat telah mengetahui dengan jelas terkait tugas dan tanggungjawabnya masing-masing, sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan lebih terarah.

Bentuk pertanggungjawaban lain yang dijalankan aparaturnya desa adalah adanya komitmen pemerintah desa untuk membuat dan menyampaikan laporan pertanggung jawaban dalam bentuk Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LPPD) dan Laporan Keterangan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LKPPD) kepada masyarakat melalui BPD yang kemudian diteruskan kepada bupati melalui Camat. Di Kantor Desa Modelomo, akuntabilitas tampak melalui adanya pembagian tugas yang jelas dalam struktur organisasi, di mana setiap perangkat desa memiliki uraian tugas yang terdokumentasi. Kepala Desa berperan sebagai penanggung jawab utama penyelenggaraan pemerintahan, sementara Sekretaris Desa dan staf lainnya menangani fungsi administratif dan teknis.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Iza, dkk. 2022) bahwa hambatan yang dijumpai dalam penerapan prinsip *good governance* disebabkan perangkat desa yaitu berkenaan mengenai sumber daya ketenagaan dalam hal kualitas sumber daya manusia. Penguasaan teknologi masih dirasa belum maksimal, eksistensi tersebut disadari karena implikasi perkembangan teknologi yang menuntut adanya

kemampuan teknologi yang memadai karena banyaknya akses yang memang membutuhkan penguasaan teknologi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur desa memahami tugas pokok mereka, terutama yang berkaitan dengan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, pengantar administrasi kependudukan, serta pelayanan terkait program-program pemerintah desa. Aparatur desa juga mengaku berupaya memberikan pelayanan secara tertib dan tidak berbelit, meskipun dalam praktiknya masih terdapat keterlambatan ketika volume pengurusan dokumen meningkat.

Dari sisi mekanisme pertanggungjawaban, pemerintah Desa Modelomo menyusun laporan pertanggungjawaban penggunaan anggaran dan pelaksanaan program setiap tahun anggaran, yang disampaikan kepada pemerintah kecamatan dan kabupaten. Laporan tersebut didukung dengan dokumen administrasi seperti bukti-bukti pengeluaran dan notulensi kegiatan. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk membangun sistem pertanggungjawaban yang dapat diaudit dan ditelusuri.

Namun demikian, akuntabilitas pelayanan masih menghadapi sejumlah kendala. Salah satu temuan penting adalah belum meratanya penguasaan teknologi informasi di kalangan aparatur desa. Tidak semua staf mampu mengoperasikan komputer, aplikasi pengolah kata, maupun sistem informasi yang digunakan untuk pengolahan data administrasi. Akibatnya, beban pekerjaan yang berkaitan dengan penginputan data dan pengelolaan dokumen digital cenderung menumpuk pada aparatur tertentu. Ketika aparatur tersebut berhalangan hadir, pelayanan menjadi terhambat, dan warga harus menunggu lebih lama dari waktu yang diharapkan.

Prinsip akuntabilitas di Kantor Desa Modelomo sudah berjalan dengan baik, dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur desa bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), hanya saja Efektif dan efisien pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa modelomo bisa dikatakan belum baik, dikarenakan masih terdapat pegawai yang kurang bisa menggunakan sarana dan prasarana yang ada seperti komputer/laptop, sehingga untuk pelayanan administrasi seperti surat-menyurat harus menunggu yang bisa menggunakan komputer baru bisa ditangani. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Desa Modelomo dalam aspek akuntabilitas telah menunjukkan hasil yang cukup baik dengan adanya laporan pertanggung jawaban yang jelas tetapi kemampuan administrasi dan pengoperasian komputer perlu ditingkatkan lagi.

Transparansi

Transparansi menurut Dwiyanto dalam (Lombo et al., 2022) transparansi adalah penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut. Sedarmayanti dalam (Fahmi et al., 2024) menyatakan bahwa transparansi adalah menyediakan informasi yang lengkap, akurat dan mudah di akses terkait prosedur pelayanan, persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian program pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan prinsip transparansi di kantor Desa Modelomo menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan kemudahan memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan secara terbuka dan juga mudah di akses melalui papan informasi atau baliho terkait prosedur pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Namun, tidak semua informasi mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi bisa diakses masyarakat karena keterbatasan media informasi yang tersedia serta belum adanya pembaruan dan pengelolaan data secara rutin oleh aparat desa. Selain itu, kurangnya pemanfaatan teknologi seperti website dan media sosial secara optimal menyebabkan informasi yang tersedia masih terbatas. Sehingga, proses pelayanan menjadi kurang transparan, jika ingin mengetahui informasi warga harus datang secara langsung ke kantor desa dan potensi keluhan atau kebingungan masyarakat meningkat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Safitri & Wahidahwati, 2024), dengan judul efektivitas penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yakni tanpa adanya transparansi yang memadai masyarakat menjadi kesulitan dalam mengetahui prosedur maupun dokumen yang diperlukan untuk melakukan pengajuan layanan. Informasi yang tersedia di website dan Instagram belum lengkap, seperti tidak adanya informasi tentang persyaratan dokumen, layanan yang tersedia, dan waktu penyelesaian dokumen. Adanya keterbatasan informasi tersebut menyebabkan hambatan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya, penelitian terdahulu yang senada juga dilakukan oleh (Tohopi & Hulinggi, 2023) dengan judul penerapan *e-government* melalui kebijakan teknologi, informasi dan komunikasi berbasis website desa, dimana kendala dalam menerapkan transparansi terletak pada belum adanya penyesuaian dengan perkembangan teknologi modern. Pemerintah desa belum memanfaatkan website desa secara optimal sebagai sarana

penyampaian informasi, sehingga upaya transparansi belum berjalan maksimal dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pemerintahan yang baik.

Beberapa warga yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka sebenarnya terbantu oleh sikap aparatur yang relatif ramah dan bersedia menjelaskan prosedur pelayanan. Namun, ketergantungan pada penjelasan lisan menyebabkan informasi yang diterima warga sering kali tidak seragam. Ada warga yang berasumsi bahwa pengurusan dokumen tertentu bisa selesai dalam satu hari, sementara warga lain berpendapat sebaliknya karena mendapatkan penjelasan yang berbeda.

Selain itu, meskipun Pemerintah Desa Modelomo telah menyediakan website desa melalui laman DigitalDesa dan memanfaatkan media sosial sebagai sarana transparansi informasi, pemanfaatan kedua media tersebut untuk menyosialisasikan prosedur pelayanan publik masih sangat terbatas. Informasi yang dibagikan umumnya hanya mencakup agenda rapat, kegiatan pembangunan fisik, dan pengumuman umum lainnya, sedangkan informasi rinci mengenai prosedur pelayanan belum disediakan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi di Desa Modelomo masih berada pada tahap awal. Keterbukaan informasi belum terstruktur dalam bentuk sistem informasi pelayanan yang terencana, melainkan lebih bersifat situasional dan informal. Padahal, menurut prinsip *good governance*, keterbukaan informasi yang terlembaga sangat penting untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman, mengurangi celah praktik tidak etis, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Sedarmayanti, 2004; Lutfianti, 2023).

Prinsip transparansi di kantor Desa Modelomo menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan kemudahan memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan secara terbuka dan juga mudah di akses melalui papan informasi atau baliho terkait prosedur pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Namun, implementasi tersebut belum sepenuhnya selaras dengan pandangan Sedarmayanti dalam (Fahmi et al., 2024) yang menyatakan bahwa transparansi adalah menyediakan informasi yang lengkap, akurat dan mudah di akses terkait prosedur pelayanan, persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian program pelayanan. Temuan di lapangan justru menunjukkan masih adanya kendala, seperti kurangnya informasi yang dapat diakses masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi pada media berbasis teknologi yang disediakan seperti website dan media sosial. Sehingga, informasi mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi, serta waktu penyelesaian dokumen belum tersampaikan secara luas. Kondisi ini menyebabkan masyarakat kesulitan memperoleh informasi yang dibutuhkan dan menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan sesuai dengan prinsip *good governance*.

Keterbukaan

Keterbukaan merupakan salah satu prinsip fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana pemerintah dituntut untuk bersikap transparan dan memberikan ruang partisipasi bagi masyarakat. Menurut Sedarmayanti dalam (Fahmi et al., 2024) Keterbukaan yaitu menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Dalam partisipasi atau keterbukaan, adanya pelibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan untuk menyampaikan usulan atau pendapatnya. Keterbukaan tidak hanya berkaitan dengan penyediaan informasi satu arah dari pemerintah kepada masyarakat, tetapi juga mencakup kesiapan pemerintah untuk menerima masukan, kritik, dan partisipasi warga.

Berdasarkan hasil penelitian di kantor Desa Modelomo menunjukkan bahwa prinsip keterbukaan telah dilaksanakan dengan baik. Pemerintah desa terbuka dan secara aktif menampung kritik dan masukan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dalam pelayanan publik. Setiap keluhan warga dihimpun dan dibahas dalam rapat bersama perangkat desa, kemudian hasilnya disampaikan kembali kepada masyarakat. Mekanisme pengaduan juga telah tersedia, baik pengaduan melalui media sosial, website atau bisa disampaikan secara langsung melalui kepala dusun, BPD, serta aparat desa itu sendiri. Sejalan dengan PP menpan nomor 13 tahun 2009 bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui partisipasi masyarakat adalah dengan menerima pengaduan dan keluhan masyarakat sebagai penerima layanan. Meski demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa respons pemerintah desa terhadap kritik dan pengaduan masyarakat belum selalu cepat dan solutif, serta masih bergantung pada jenis masalah yang disampaikan.

Di Kantor Desa Modelomo, keterbukaan terhadap aspirasi masyarakat tampak melalui adanya ruang komunikasi informal antara aparatur desa dan warga. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada perangkat desa ketika merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima, misalnya terkait keterlambatan penerbitan surat atau kesalahan penulisan data Aparatur desa umumnya merespons keluhan tersebut dengan memperbaiki kesalahan dan memberikan penjelasan kepada warga.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Irama & Riswanto, 2025) yang menekankan bahwa keterbukaan pemerintah desa berperan penting dalam membangun kepercayaan dan partisipasi warga. Hal ini konsisten dengan pandangan (Pratiwi & Affrian, 2024) bahwa keterbukaan informasi publik merupakan instrumen utama dalam menciptakan akuntabilitas dan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Prinsip keterbukaan di desa modelomo sudah berjalan dengan baik. Pemerintah desa telah menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan pengaduan melalui berbagai saluran, baik pengaduan melalui media sosial, website atau bisa disampaikan secara langsung melalui kepala dusun, BPD, serta aparat desa itu sendiri. Namun, pemerintah desa perlu meningkatkan efektivitas komunikasi dan percepatan penanganan pengaduan agar prinsip keterbukaan dapat terwujud lebih optimal.

Aturan Hukum

UNDP dalam (Sucihati et al., 2021) Supremasi hukum adalah upaya untuk memberikan jaminan terciptanya keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat. Keadilan harus diposisikan secara netral. Artinya setiap orang memiliki perlakuan yang sama dimata hukum tanpa pengecualian, kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu termasuk dalam hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Sedarmayanti dalam (Fahmi et al., 2024) menyatakan bahwa prinsip aturan hukum yaitu pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Aturan hukum adalah penegakkan hukum yang konsisten dan non diskriminatif. Penegakkan hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa membeda-bedakan mengenai kedudukan seseorang dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di kantor Desa Modelomo menunjukkan bahwa prinsip Aturan Hukum di Desa Modelomo sudah dilaksanakan oleh pihak pemerintah desa dengan melaksanakan tugas dan kewajibannya berdasarkan peraturan dan regulasi yang berlaku sesuai dengan Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Boalemo Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Boalemo No.53 tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa. Regulasi tersebut menjadi dasar dalam pembagian tugas serta penetapan struktur kelembagaan desa, sehingga setiap perangkat desa memiliki kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keberadaan aplikasi Jaga Desa dari Kejaksaan turut memperkuat pengawasan agar setiap kegiatan pemerintah desa sesuai ketentuan hukum. Selain itu, pelaksanaan kegiatan di desa telah di atur melalui SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai pedoman pelaksanaan tugas. Dengan adanya mekanisme ini, aparatur desa dituntut untuk bekerja lebih profesional, objektif, dan konsisten dalam memberikan pelayanan. Masyarakat menilai bahwa Aparatur desa bersikap adil dan tidak membeda-bedakan dalam proses pelayanan publik. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk menerapkan prinsip rule of law dalam tata kelola pemerintahan desa.

Aparatur desa menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan, mereka berpedoman pada regulasi yang mengatur tata kelola administrasi kependudukan, pencatatan sipil, serta ketentuan lain yang relevan dengan kewenangan desa. Pelayanan diupayakan untuk tidak membeda-bedakan warga berdasarkan status sosial, kedekatan pribadi, maupun latar belakang ekonomi. Warga yang datang mengurus dokumen diperlakukan sama dan dilayani berdasarkan urutan kedatangan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Saputri & Widodo, 2024), yang menemukan bahwa penerapan prinsip aturan hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sangat dipengaruhi oleh keberadaan regulasi yang jelas, pengawasan, dan transparansi informasi publik. Penelitian tersebut juga menekankan bahwa adanya regulasi yang kuat mampu mencegah penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan akuntabilitas aparatur desa.

Prinsip Aturan Hukum di Desa Modelomo telah dilaksanakan dengan baik. Aparatur desa telah melaksanakan tugas berdasarkan regulasi yang ditetapkan, menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai pedoman pelaksanaan tugas, serta memanfaatkan aplikasi pengawasan untuk memastikan setiap kegiatan sesuai aturan. Aparatur desa bersikap adil dan tidak membeda-bedakan dalam proses pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di kantor desa modelomo kecamatan tilamuta kabupaten boalemo sudah berjalan dengan baik namun belum optimal, Pada aspek akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat melalui pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, aparat desa juga memahami dengan jelas tugas dan tanggung jawab masing-masing serta menyusun laporan pertanggungjawaban secara rutin. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal ketelitian dan kemampuan

penggunaan teknologi seperti komputer atau laptop. Aspek transparansi belum optimal karena kurangnya informasi yang dapat diakses masyarakat mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi pada media teknologi seperti website dan media sosial. Sehingga, informasi mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi, serta waktu penyelesaian dokumen belum tersampaikan secara luas. Aspek keterbukaan telah dilaksanakan dengan baik. pemerintah desa terbuka dan secara aktif menampung kritik dan masukan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dalam pelayanan publik. Mekanisme pengaduan juga telah tersedia, baik pengaduan melalui media sosial, website atau bisa disampaikan secara langsung melalui kepala dusun, BPD, serta aparat desa itu sendiri. Aspek aturan Hukum sudah dilaksanakan oleh pihak pemerintah desa dengan melaksanakan tugas dan kewajibannya berdasarkan peraturan dan regulasi yang berlaku. Aparatur desa bersikap adil dan tidak membedakan-bedakan dalam proses pelayanan publik.

Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi good governance di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh faktor kapasitas aparatur, ketersediaan sarana informasi, dan komitmen kepemimpinan lokal. Upaya penguatan di ketiga aspek tersebut menjadi kunci penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih akuntabel, transparan, terbuka, dan berlandaskan aturan hukum di Desa Modelomo

DAFTAR PUSTAKA/REFERENSI

- Bahrudin, A., & Hidayat, S. A. (2023). Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur Implementation of Good Governance in Public Services At Office of East Semarang District. *Public Service and Governance Journal*, 4(2), 1–17.
- Dahlia, N. (2023). Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui Collaboration Governance Pada Pelayanan Publik. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 61–79.
- Fahmi, M. S. U., Puspaningtyas, A., & Widiyanto, M. K. (2024). Kepemimpinan Kepala Desa dalam Mewujudkan Good Governance pada Perspektif New Public Leadership di Desa Krikilan Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(3), 229-245.
- Irama, L., & Riswanto. (2025). Strategi Komunikasi Partisipatif Masyarakat dalam Pengelolaan Dana Desa di Desa Tanjung Menang, Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 4, 1–9.
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance dalaml Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.
- Lombo, F. A., Pioh, N. R., & Waworundeng, W. (2022). Transparansi Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Madidir Kota Bitung. *Jurnal Governance*, 2(2), 3.
- Lutfianti, E. N., Wilujeng, s., & Hentika, N. P. (2023). Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(4), 191–195. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i4.2366>
- Masloman, N. (2022). Kewenangan Peradilan Tata Usaha Negara Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). *Lex Administratum*, 10(3).
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150-155.
- Pemerintah Kabupaten Boalemo. (2019). *Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Boalemo Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Boalemo No.53 tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa*.
- Pratiwi, B. B., & Affrian, R. (2024). Penerapan Good Governance Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 482–492.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Safitri, A. M., & Wahidahwati. (2024). Efektivitas Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Buduran. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 1–10.
- Saputri, I. D., & Widodo, S. (2024). Good governance. *Jurnal Ilmiah Civis*, XIII(1), 1–14.
- Sucihati, R. N., Fitriyani, V., Khairuddin, K., & Suprianto, S. (2021). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Desa Kerekeh. *Samalewa: Jurnal Riset & Kajian Manajemen*, 1(1), 54–61. <https://doi.org/10.58406/samalewa.v1i1.355>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, R. A., & Setiawan, M. B. (2024). Pelaksanaan Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuasin. *Iapa Proceedings Conference*, 269–277.

- Tahir, A., & Lamakaraka, F. (2023). Management Information System in Public Service: A Review of Literature. *West Science Social and Humanities Studies*, 1(05), 270–281. <https://doi.org/10.58812/wsshs.v1i05.369>
- Tahir, S. (2022). Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Pemerintahan UM Lampung*, 2(2), 42–61.
- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023). Penerapan E- Government Melalui Kebijakan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Berbasis Website Desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 14–24. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).11130](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).11130)
- Tui, F. P. (2019). Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, VI, 1–8.